

KUALITAS PELAYANAN e-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Perekaman e-KTP di Smart Office Royal Plaza Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh Gelar Sarjana
pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Disusun oleh :

FEBRIANA TRIWAHYU HIDAYANTI

NPM. 1041010010

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA
2014

**KUALITAS PELAYANAN e-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Perekaman e-KTP di Smart Office Royal Plaza Surabaya)**

Disusun Oleh :

FEBRIANA TRIWAHYU H.

NPM : 1041010010

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Pada Tanggal : 22 MEI 2014

Dosen Pembimbing,


Tukiman, S.Sos.Msi
NIP. 196103231989031001


Tim Penguji :

1. Dosen Penguji I,

Drs. Pudjo Adi, M.Si
NIP. 19510510973031001


2. Dosen Penguji II,

Dra. Sri Wibawati, M.Si
NIP. 196704061994032001

3. Dosen Penguji III,

Tukiman, S.Sos.Msi
NIP. 196103231989031001

Mengetahui :

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dra.Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

Jl. Manyar Kertoarjo No. 6 Surabaya 60025
Telp. (031) 5911110, 5911124, 5911108, 5915160, 5911109 Psw. 301-323
Fax. (031) 5911101
www.surabaya.go.id/dispendum

Surabaya, Maret 2014

Kepada

Nomor : 072/ /436.6.7/2013 Yth. Febriana Triwahyu Hidayanti
Sifat : Biasa
Lampiran : --
Hal : Surat Keterangan di-

SURABAYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. Ec. M. Ilyas
Jabatan : Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian
Instansi : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Bersama ini kami menyatakan bahwa Mahasiswa dengan identitas di bawah ini :

Nama : Febriana Triwahyu Hidayanti
NPM : 1041010010
Program Studi : S1 Administrasi Negara
Universitas : Universitas Pembangunan Nasional " Veteran " Jawa Timur

Telah menyelesaikan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mulai tanggal 20 Januari s/d 20 April 2014. Selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL), mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan kegiatan dengan baik.

Demikian Surat Keterangan ini dan dapat digunakan sesuai dengan keperluan.

Mengetahui,
a.n KEPALA DINAS
Sekretaris
Ub.

Kepala Sub. Bagian Umum dan
Kepegawaian



Drs. Ec. M. Ilyas

**KUALITAS PELAYANAN e-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Perekaman e-KTP di Smart Office Royal Plaza Surabaya)**

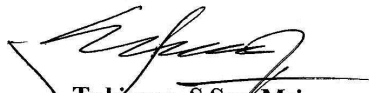
Disusun Oleh :

Febriana Triwahyu Hidayanti
NPM : 1041010010

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui :

Pembimbing,


Tukiman, S.Soz. Msi
NIP. 196103231989031001

Mengetahui :

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Febriana Triwahyu Hidayanti, M.Si
NIP. 19850718 198302 2001

KUALITAS PELAYANAN e-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Perekaman e-KTP di Smart Office Royal Plaza Surabaya)

Disusun Oleh :
FEBRIANA TRIWAHYU HIDAYANTI
NPM : 1041010010

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui :

Pembimbing,

Tukiman, S.Sos.Msi
NIP. 196103231989031001

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra.Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 19550718 198302 2001

JUDUL : KUALITAS PELAYANAN e-KTP DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA
SURABAYA BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT (Studi
Perekaman e-KTP di Smart Office Royal
Plaza Surabaya)

NAMA MAHASISWA : FEBRIANA TRIWAHYU H.
NPM : 1041010010
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada Tanggal 28 Mei 2014

Mengetahui/Menyetujui :

Dosen Penguji I,

Dosen Penguji II,

Dosen Penguji III,

Drs. Pudjo Adi, M.Si
NIP. 19510510973031001

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP.19670406 199403 2001

Tukiman, S.Sos.Msi
NIP.196103231989031001

KUALITAS PELAYANAN e-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Perekaman e-KTP di Smart Office Royal Plaza Surabaya)
Disusun Oleh :
FEBRIANA TRIWAHYU H.
NPM : 1041010010

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Pada Tanggal : 22 MEI 2014

Dosen Pembimbing,

Tim Penguji :

1. Dosen Penguji I,

Tukiman, S.Sos.Msi
NIP. 196103231989031001

Drs. Pudjo Adi, M.Si
NIP. 19510510973031001

2. Dosen Penguji II,

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP.19670406 199403 2001

3. Dosen Penguji III,

Tukiman, S.Sos.Msi
NIP. 196103231989031001

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur

Dra.Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 19550718 198302 2001

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan HidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan e-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus perekaman e-KTP Di Smart Office Royal Plaza Surabaya).” Skripsi ini dibuat dalam memenuhi persyaratan kurikulum pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Berkat Rahmat dan KaruniaNya, skripsi penelitian ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Segala kesulitan baik yang bersifat teknis maupun non teknis serta berbagai kendala dan hambatan menyebabkan proses penyelesaian skripsi ini menjadi panjang dan memakan waktu. Namun berkat bimbingan dan kesabaran dosen pembimbing, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam tersusunnya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Tukiman, S.Sos., MSi selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahnya kepada penulis. Disamping itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak DR. H. Lukman Arif, M.Si selaku Ketua Progam Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberi bekal dalam proses belajar mengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Seluruh masyarakat yang telah bersedia menjadi responden, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Kedua Orang Tuaku yang selalu mendukung dan mensupport dalam penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang membantu baik moril atau materiil sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Demikian laporan penelitian dalam bentuk skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya , Mei 2014

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|------------------------------------|-----------|
| Lembar Persetujuan | i |
| Lembar Revisi | ii |
| Lembar Pengesahan | iii |
| Kata Pengantar | iv |
| Daftar Isi | vi |
| Daftar Gambar | xi |
| Daftar Tabel | xii |
| Abstrak | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 11 |
| A. Penelitian Terdahulu | 11 |
| B. Landasan Teori | 13 |
| 1. Pelayanan..... | 13 |
| a. Pengertian Pelayanan | 13 |
| b. Sasaran Pelayanan | 14 |
| c. Pelayanan Sebagai Proses | 15 |
| d. Bentuk Pelayanan | 16 |

| | |
|--|----|
| e. Sarana Pelayanan | 18 |
| 2. Pelayanan Publik | 21 |
| a. Pengertian Pelayanan Publik | 21 |
| b. Asas-asas Pelayanan Publik | 23 |
| c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik | 24 |
| d. Kelompok Pelayanan Publik | 26 |
| e. Kualitas Pelayanan Publik | 27 |
| f. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik | 29 |
| g. Standart Pelayanan Publik | 31 |
| 3. Kepuasan Masyarakat | 32 |
| a. Pengertian Kepuasan | 32 |
| b. Unsur-unsur Kepuasan | 33 |
| c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat..... | 34 |
| 4. Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) | 35 |
| a. Maksud Dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat | 35 |
| 5. Definisi e-KTP | 38 |
| a. Dasar Hukum | 40 |
| 6. Fungsi e-KTP | 41 |
| 7. Format e-KTP | 42 |
| 8. Keunggulan e-KTP | 43 |
| 9. Kelemahan e-KTP | 44 |
| 10. Syarat Pengurusan e-KTP | 45 |

| | |
|--|----|
| C. Kerangka Berfikir | 45 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 47 |
| A. Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel ... | 47 |
| B. Populasi, sampel Dan Teknik Penentuan Jumlah Sampel | 51 |
| C. Teknik Pengumpulan Data | 55 |
| D. Teknik Analisis | 56 |
| E. Perangkat pengolahan | 57 |
| F. Penguji Kualitas Data | 58 |
| G. Laporan Hasil Penyusunan Indeks..... | 58 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 61 |
| A. Gambaran Umum Tempat Penelitian..... | 61 |
| 1. Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya | 61 |
| 2. Legalitas Organisasi..... | 62 |
| 3. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya | 63 |
| 4. Tujuan, Strategi dan Kebijakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya | 63 |
| 5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya | 64 |
| 6. Tugas pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya..... | 66 |
| a. Kepala Dinas Kependudukan Catatan Sipil | |

| | |
|---|----|
| Pemerintah Kota Surabaya..... | 66 |
| b. Bagian Tata Usaha..... | 67 |
| c. Sub Bagian Umum..... | 68 |
| d. Sub Bidang Kepegawaian..... | 68 |
| e. Bidang Mobilitas Penduduk..... | 69 |
| f. Seksi Mutasi WNI dan Orang Asing..... | 69 |
| g. Seksi Fasilitas Kependudukan..... | 70 |
| h. Bidang Pengendalian Urbanisasi..... | 70 |
| i. Seksi Pembinaan..... | 71 |
| j. Seksi Identifikasi..... | 72 |
| k. Bidang Catatan Sipil..... | 72 |
| l. Seksi Kelahiran, Pengakuan Anak dan Kematian.... | 73 |
| m. Seksi Perkawinan, Pengesahan Anak dan Perceraian.. | 73 |
| n. Bidang Data dan Informasi..... | 74 |
| o. Seksi Pengolahan dan Penyimpanan Data..... | 75 |
| p. Seksi Pelayanan Informasi..... | 75 |
| 7. Komposisi Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya | 76 |
| 8. Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya..... | 79 |
| 9. KTP Smart Office Royal Plaza Surabaya | 82 |
| 10. Komposisi Pegawai Pada KTP Smart Office Royal Plaza Surabaya..... | 84 |

| | |
|---|-----|
| 11. Sarana KTP Smart Office Royal Plaza Surabaya..... | 86 |
| 12. Komposisi Kantor KTP Smart Office Royal Plaza Surabaya... | 86 |
| B. Hasil Penelitian..... | 87 |
| 1. Profil Responden | 87 |
| 2. Penyajian Data Tentang Jawaban Responden Pada Masing-masing Unsur Pelayanan | 90 |
| 3. Penyajian Data Semua Unsur Pelayanan | 103 |
| C. Analisis Data | 105 |
| D. Pembahasan | 110 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 115 |
| A. Kesimpulan..... | 115 |
| B. Saran..... | 116 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1 Kerangka Berfikir Penelitian | 45 |
| Gambar 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya..... | 66 |
| Gambar 3 Prosedur Pelayanan Perekaman e-KTP di KTP Smart Office Royal Plaza Surabaya..... | 83 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | | Halaman |
|----------|---|---------|
| Tabel 1 | Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Perekaman e-KTP | 51 |
| Tabel 2 | Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan | 58 |
| Tabel 3 | Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin | 77 |
| Tabel 4 | Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan | 78 |
| Tabel 5 | Komposisi Pegawai Organik (PNS) Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 78 |
| Tabel 6 | Komposisi Pegawai Outsourcing Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 79 |
| Tabel 7 | Daftar Loker Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya | 80 |
| Tabel 8 | Fasilitas Ruangan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya | 81 |
| Tabel 9 | Fasilitas Umum Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya | 82 |
| Tabel 10 | Fasilitas Khusus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya | 82 |
| Tabel 11 | Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin | 85 |
| Tabel 12 | Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 86 |
| Tabel 13 | Fasilitas Pada Kantor KTP Smart Office Royal Plaza Surabaya .. | 87 |
| Tabel 14 | Profil Responden Berdasarkan Usia | 88 |
| Tabel 15 | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 89 |
| Tabel 16 | Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 90 |
| Tabel 17 | Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama | 90 |
| Tabel 18 | Data Penilaian Unsur Pelayanan | 92 |
| Tabel 19 | Data Penilaian Unsur Persyaratan Pelayanan | 93 |
| Tabel 20 | Data Penilaian Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan | 94 |
| Tabel 21 | Data Penilaian Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan | 95 |
| Tabel 22 | Data Penilaian Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan | 96 |
| Tabel 23 | Data Penilaian Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan | 97 |
| Tabel 24 | Data Penilaian Unsur Kecepatan Pelayanan | 97 |
| Tabel 25 | Data Penilaian Unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan | 98 |
| Tabel 26 | Data Penilaian Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas | 99 |
| Tabel 27 | Data Penilaian Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan | 100 |
| Tabel 28 | Data Penilaian Unsur Kepastian Biaya Pelayanan | 101 |
| Tabel 29 | Data Penilaian unsur Kepastian Jadwal pelayanan | 102 |
| Tabel 30 | Data Penilaian Unsur Kenyamanan Lingkungan | 103 |
| Tabel 31 | Data Penilaian Unsur Keamanan Pelayanan | 104 |

| | | |
|----------|---|-----|
| Tabel 32 | Data masing-masing Skor Jawaban Per Unsur Pelayanan..... | 105 |
| Tabel 33 | Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan | 107 |
| Tabel 34 | Nilai Rata-rata Tertimbang Masing-masing Unsur Pelayanan | 109 |
| Tabel 35 | Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan | 110 |
| Tabel 36 | Data Kualitas Per Unsur Pelayanan..... | 111 |

ABSTRAKSI

FEBRIANA TRIWAHYU HIDAYANTI NPM 1041010010 Kualitas Pelayanan e-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Perekaman e-KTP di Smart Office Royal Plaza Surabaya).

Penelitian ini didasarkan pada latar belakang bagaimana Kualitas Pelayanan e-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Perekaman e-Ktp Di Smart Office Royal Plaza Surabaya), hal ini untuk menunjang kepentingan masyarakat (Publik) mempermudah dan mempercepat proses pembuatan e-KTP di wilayah Pemerintahan Kota Surabaya.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan e-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Perekaman e-KTP di Smart Office Royal Plaza Surabaya). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang memiliki satu variabel yaitu tentang Kualitas Pelayanan Perekaman e-KTP Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengukur kualitas pelayanan maka digunakan 14 unsur sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004. Di dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah masyarakat yang melakukan perekaman e-KTP dari daerah surabaya sebanyak 150 responden, pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini adalah besarnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini yaitu 80,25 masuk dalam kategori nilai persepsi 3, nilai interval Koversi IKM 62,51 – 81,25 dengan mutu pelayanan B sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan Perekaman e-KTP Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) termasuk dalam kategori BAIK.

Penyelenggaraan pelayanan perekaman e-KTP semua unsur (14) mendapat penilaian baik dan Kualitas pelayanan belum sesuai dengan tujuan pelayanan adalah untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang maksimal. hal ini dibuktikan dengan prosentase terbesar jawaban responden berada pada jawaban b dengan skor 3 tetapi yang seharusnya berada pada pilihan jawaban a dengan skor 4 hanya menduduki urutan ke 2 setelah jawaban b untuk semua unsur pelayanan perekaman e-KTP Masih terdapat masyarakat yang memberikan penilaian dengan jawaban d dengan skor 1 dimana skor 1 adalah skor terendah dalam penilaian IKM demikian juga masih ada masyarakat yang memberikan penilaian dengan jawaban c skor 2, jawaban d dengan jumlah 9 masyarakat/responden masih ditentukan kepastian jadwal pelayanan.

Kata Kunci : Indek Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan,
Perekaman e-KTP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan bagian integral mekanisme sistem pemerintahan di samping fungsi lainnya dalam pemerintahan. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (Costumer). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (public service) yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Pemerintah dalam menjalankan pelayanan memiliki tiga fungsi pokok dengan tidak melihat tingkatan atau strata dalam masyarakat (deskriminasi), yaitu publik services function (fungsi pelayanan masyarakat), development function (fungsi pembangunan), dan protection function (fungsi perlindungan) yang kemudian akan melahirkan barang dan jasa yang dibutuhkan dalam Etika Adminitrasi Negara.

Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja. Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil dari unsur-unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat. Pada hakekatnya ada lima dimensi dari kualitas pelayanan. (1).tangible (bukti fisik) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah. (2).reliability (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

(3).responsiveness (daya tanggap) yaitu memberikan respon yang tepat dan segera. Respon ini harus konsisten dari waktu ke waktu. (4).assurance (jaminan) yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mencakup kemampuan, pengetahuan, dapat di percaya dan bebas dari keragu-raguan. (5).empaty meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Peranan pemerintah di dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak harus dilakukan. Visi pemerintah sebuah negara selain memiliki dimensi internal (cita-cita bangsa yang bersangkutan) tidak pula dapat dilepaskan dengan aspek eksternal yang ada, terutama yang berhubungan dengan trend hubungan-hubungan antar negara dan antar anggota masyarakat di era-era mendatang.

Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (Keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004).

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Argumen dasar dari penelitian ini adalah bahwa untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas. Output yang berkualitas

mencakup output yang bagus dan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat salah satunya adalah pelayanan kependudukan tentang Kartu Tanda Penduduk.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam penjelasan umum, menjelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk, yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk mendapatkan KTP diwajibkan bagi warga Negara Indonesia yang telah mencapai usia tujuh belas tahun.

Seiring dengan perkembangan jaman adanya KTP non elektronik mulai digantikan dengan berlakunya program Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP yang selanjutnya disingkat e-KTP. e-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Yang Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional pasal 10, KTP Non Elektronik tetap berlaku

bagi penduduk yang belum mendapatkan e-KTP sampai dengan paling lambat tanggal 31 Desember 2014.

Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP. Program e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk :

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)
5. Memalsukan dan menggandakan ktp

Untuk pelaksanaan pemerintahan elektronik (e-Government) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi

kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa : "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup". Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi :

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di

kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana

5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

Dinas kependudukan dan catatan sipil yang kemudian disingkat DISPENDUK CAPIL menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP. Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk wilayah Kota Surabaya. Pada dinas kependudukan dan catatan sipil terdapat sebuah permasalahan yang berupa keterlambatan pembuatan e-KTP, banyak warga kota surabaya yang telah mengurus pembuatan e-KTP di kecamatan masing-masing tetapi dalam kenyataan di lapangan masih banyak warga surabaya yang masih belum mendapatkan bentuk asli dari e-KTP tersebut.

Pada saat ini kasus sering diketahui di berbagai media mengenai pembuatan maupun perekaman e-KTP di wilayah kota Surabaya. Umumnya

masih banyak warga kota Surabaya yang belum melakukan perekaman e-KTP bahkan belum mengganti KTP mereka yang lama dengan e-KTP.

Salah satu kasus mengenai program e-KTP yang ditulis oleh Redaksi SurabayaKita, 21 Oktober 2013, "Kami berharap Surabaya tetap bisa menyelesaikan program e-KTP ini tepat waktu sesuai deadline pemerintah. Karenanya tiap hari kami selalu memberikan layanan e-KTP termasuk di Royal Plaza," ujar Suharto. Sementara Moh. Suharto Wardoyo, Kepala Dispendukcapil Kota Surabaya mengatakan pihaknya sudah melakukan upaya jemput bola.....
(SurabayaKita.com, Surabaya, Senin 21 Oktober 2013, 08:51 WIB).

Kasus yang kedua mengenai program e-KTP yang ditulis oleh Redaksi SurabayaKita, 15 November 2013, Surabaya terancam tak memenuhi target menuntaskan perekaman e-KTP sampai akhir tahun 2013 ini. Hingga saat ini yang belum terekam e-KTP masih 478.369 orang. Untuk mengejar target harus selesai ini sebenarnya sudah banyak upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Pemkot Surabaya. Sebab perekaman e-KTP yang telah diselesaikan juga tak sedikit, 1.670.047 orang.....
(SurabayaKita.com, Surabaya, Jumat 15 November 2013, 10:06 WIB).

Berdasarkan informasi diatas pelaksanaan perekaman e-KTP belum sesuai dengan harapan masyarakat maupun Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya Dan dalam rangka menyukseskan pelaksanaan pelayanan perekaman e-KTP, Dinas kependudukan dan catatan sipil kota Surabaya melakukan usaha jemput bola yaitu dengan membuka pelayanan perekaman e-KTP di pusat perbelanjaan yaitu di Mall Royal Plaza Surabaya dengan nama Smart Office Royal Plaza Surabaya. Pelayanan perekaman e-KTP ini dimaksudkan untuk memudahkan warga Surabaya yang sampai saat ini belum melakukan perekaman e-KTP terutama bagi anak-anak remaja yang sudah mulai berumur enam belas tahun keatas. Usaha ini dilakukan untuk menjaring lebih banyak lagi masyarakat yang mau melaksanakan perekaman e-KTP

karena lokasinya di pusat perbelanjaan yang sering dikunjungi oleh masyarakat. Selain itu pelayanan perekaman e-KTP di Smart Office Royal Surabaya dapat dilakukan tanpa adanya Kartu Keluarga.

Berdasarkan Latar belakang diatas, maka penulis menetapkan judul dalam penelitian adalah “KUALITAS PELAYANAN e-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA SURABAYA BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus Perekaman e-KTP di Smart Office Royal Plaza Surabaya)”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan upaya untuk menyatakan secara tersurat pernyataan yang hendak dicarikan jawabannya melalui sebuah penelitian. Perumusan masalah penelitian ini adalah : “Bagaimana Kualitas Pelayanan e-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Perekaman e-Ktp Di Smart Office Royal Plaza Surabaya)?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini : Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan e-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Perekaman e-KTP di Smart Office Royal Plaza Surabaya).

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

penelitian ini merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

2. Bagi Pemerintah

hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran sebagai masukan dalam pengambilan keputusan di Dinas kependudukan dan catatan sipil .

3. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “VETERAN” JATIM

Untuk melengkapi ragam penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa dan dapat menambah bahan bacaan dan referensi dari satu karya ilmiah.